



## TABLÓN DE ANUNCIOS

En cumplimiento de la **Circular 5/2012, de 27 de Junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos**, les informamos que tenemos a disposición del público, debidamente actualizados y a la fecha a la que se refieren la siguiente información:

- **Anexo 1:** Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas.
- Tipos mínimos de compra y máximos de venta en compraventa de divisas y billetes extranjeros contra euro.
- **Anexo 2:** Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito.
- Folleto informativo de Tarifas máximas en operaciones y servicios del Mercado de Valores.

En referencia al **RD Ley 1/2017** les informamos que tenemos a disposición del público el **Procedimiento de Reclamación previa y devolución de Cláusula Suelo** previsto en dicha norma.

La persona consumidora y usuaria que desee concertar un préstamo hipotecario sobre una vivienda tiene derecho a que se le entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), en el que se relacionen todos los documentos que se le han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización. **Ley 3/2016, de 30 de Junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (BOJA nº114, de 16 de Junio de 2016 y BOE nº157 de 30 de junio de 2016).**

## ATENCIÓN AL CLIENTE

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 9º de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE núm. 72, del 24 de marzo)**, informamos a los Sres. clientes que Banca March, S.A. tiene establecido un Departamento de Atención al Cliente y designado un Defensor del Cliente.

A continuación se indican los datos del responsable del Departamento de Atención al Cliente, así como los del Defensor del Cliente.

- **Departamento de Atención al Cliente:**  
D<sup>a</sup> María del Mar Mainzer Estarellas.  
Avenida Alejandro Rosselló, 8. 07002 Palma de Mallorca.  
Fax: 971 779 323; E-mail: [atencion\\_cliente@bancamarch.es](mailto:atencion_cliente@bancamarch.es).
- **Defensor del Cliente:**  
D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga.  
C/Raimundo Fernández Villaverde, 61. 8º Dcha. 28003 Madrid.  
Apdo. de Correos 14019, 28080 Madrid; Tel: 91 4295 661.  
Fax: 91 4292 319; E-mail: [oficina@defensorcliente.es](mailto:oficina@defensorcliente.es).

Las quejas y reclamaciones se tramitarán con arreglo a lo dispuesto en el **Reglamento de Defensa del Cliente de Banca March, S.A. y de las entidades que integran su Grupo**. Los Sres. clientes pueden solicitar que se les entregue un ejemplar del mismo en cualquiera de las oficinas de Banca March, S.A., o bien consultar en la dirección de Internet [www.bancamarch.es](http://www.bancamarch.es).

Una vez agotadas las dos vías antes descritas, el cliente podrá

presentar la reclamación o queja directamente ante el Banco de España. La reclamación podrá presentarse de dos maneras:

- **Por vía telemática:** Para ello se necesita poseer un DNI electrónico u otro sistema de firma electrónica que el Banco de España reconozca, conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007.
- **Por escrito:** Deberá hacerse en el modelo oficial que el cliente podrá obtener en la dirección: [www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm](http://www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm) y reseñar, al menos, los siguientes datos:
  - Identificación del interesado
  - Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
  - Motivo concreto de la queja o reclamación.
  - Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
  - Lugar, fecha y firma original.
  - Adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales o remitir por correo postal a C/Alcalá, 48. 28014 Madrid.

Banca March, S.A. está adherida al **"Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual"**, aprobado por el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

ESTE ESTABLECIMIENTO TIENE LIBRO DE HOJAS DE RECLAMACIONES A  
DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR QUE LO SOLICITE

THIS ESTABLISHMENT HAS COMPLAINT FORMS AVAILABLE  
FOR CUSTOMERS UPON REQUEST

DIESES GESCHÄFT BESITZT EIN BESCHWERDEBUCH, DAS VOM KUNDEN  
ANGEFORDERT WERDEN KANN